

Emprestar os ouvidos: a escuta da criança em acolhimento institucional

Isabela Silva Rocha. Força Aérea Brasileira
Martha Franco Diniz Hueb. Universidade Federal do Triângulo Mineiro
Fabio Scorsolini-Comin. Universidade de São Paulo

Resumo

O trabalho em instituição de acolhimento é complexo e também contraditório, podendo ocasionar grandes angústias. Este estudo teve por objetivo investigar de que modo profissionais que atuam em instituição de acolhimento realizam a escuta da criança. Trata-se de um estudo de caso coletivo sustentado na psicanálise, do qual participaram dez profissionais que responderam a uma entrevista mediada pela apresentação de uma figura do Teste de Apercepção Infantil - CAT, e uma entrevista semiestruturada. Os participantes demonstraram ambivalências na atuação profissional, notadamente em atividades que demandam maior proximidade e engajamento afetivo. Verificou-se que a escuta ativa tem sido realizada pelos entrevistados, promovendo sentimentos de tristeza, dor, impotência, insegurança, bem como dúvidas e sensação de despreparo diante dos relatos. Recomenda-se a formação continuada e o incentivo à escuta ativa, oferecendo recursos para que tal estratégia seja empregada visando ao melhor interesse da criança e considerando o bem-estar dos profissionais desse campo.

Palavras-chave: abrigos; institucionalização; cuidadores.

Abstract

Lending the ears: listening to children in institutional care. Working in a host institution is complex and contradictory and it might give rise to great anxiety. This study aims to investigate how professionals of host institutions undertake the process of listening to the child. Grounded in psychoanalysis, it is a collective case study: ten professionals responded to an interview based on the showing of a picture from the Children's Apperception Test (CAT), followed by a semi-structured interview. The respondents expressed ambivalence over their professional performance, notably in activities that demand greater closeness and affective engagement. It was found that the respondents had been engaged in active listening, which had led them to feelings of sadness, pain, helplessness, insecurity, as well as doubts and a sense of unpreparedness in face of the accounts. It is recommended that professionals be given continuing education, encouragement to practice active listening, and the resources necessary in order to pursue such goals, both for the benefit of the child and the well-being of those who work in this field.

Keywords: shelters; institutionalization; caregivers.

Resumen

Prestando los oídos: escuchando a los niños en cuidado institucional. El trabajo en una institución de acogimiento es complejo y contradictorio, lo que puede causar una gran angustia. Este estudio tuvo como objetivo investigar cómo los profesionales que trabajan en una institución de acogimiento escuchan a los niños. Este es un estudio de caso colectivo basado en el psicoanálisis, en el cual participaron diez profesionales, que respondieron a una entrevista mediada por la presentación de una figura del Test de apercepción infantil CATA- y una entrevista semiestruturada. Los participantes demostraron ambivalencias en la actuación profesional, especialmente en actividades que requieren mayor proximidad y compromiso afectivo. Se detectó que el ejercicio de escuchar activamente ha sido realizado por los entrevistados, promoviendo sentimientos de tristeza, dolor, impotencia, inseguridad, así como dudas y sensación de no encontrarse preparado ante los relatos. Se recomienda la educación continua y el incentivo de la escucha activa, ofreciendo recursos para que dicha estrategia se emplee para despertar un mayor interés del niño y considerando el bienestar de los profesionales en este campo de trabajo.

Palabras clave: abrigos; institucionalización; cuidadores.

No Brasil, uma das políticas sociais direcionadas à infância em vulnerabilidade é o acolhimento institucional, que constitui uma medida protetiva, de caráter provisório e temporário. Entre as estratégias para a oferta de um cuidado respeitoso e emancipador a esse público está a escuta (Bernardi, 2010). A escuta da infância institucionalizada é um assunto de grande relevância e consiste em uma tarefa desafiadora (Guimarães, 2015). Embora haja diferentes metodologias que tratam da comunicação com a criança, construídas a partir de diversos prismas epistemológicos que trazem noções específicas sobre infância, diálogo e aspectos terapêuticos que atravessam essa relação, optamos, neste estudo, pelo emprego do termo escuta ativa.

Segundo Benjamin (2008), a escuta ativa consiste em uma técnica de diálogo que inclui uma atitude positiva de calor, interesse e respeito pelo outro para que então seja possível compreendê-lo. As proposições de Benjamin situam-se em uma perspectiva de aconselhamento psicológico inspirada em valores humanistas que considera que determinadas atitudes no processo de escuta podem permitir a abertura de um espaço de trocas que beneficiem tanto os que cuidam quanto os que são cuidados, visando a uma atenção mais humanizada, ou seja, com respeito genuíno, consideração positiva pelo outro e empatia (Scorsolini-Comin, 2015). Essas condições permitiriam ao adulto entrar em contato com o mundo da criança, o que também poderia ser mediado por diferentes recursos auxiliares, a exemplo do brincar e das técnicas lúdicas, como classicamente assumido pela psicanálise (Winnicott, 1971/1975) e empregado em estudos com crianças institucionalizadas e em abordagens distintas, como a Rede de Significações (Guimarães, 2015; Rossetti-Ferreira, Serrano, & Almeida, 2011).

No campo do aconselhamento psicológico desenvolvido em instituições de acolhimento ainda não há sólidos estudos sobre como essa escuta tem sido promovida, nem mesmo em termos da formação dos profissionais desse setor para a implementação desse tipo de recurso (Scott, Oliveira, & Siqueira, 2017). Essa escuta, fortemente associada ao fazer psicológico, muitas vezes acaba sendo compreendida como um recurso a ser desenvolvido exclusivamente por esse profissional, promovendo um duplo efeito: a vinculação da competência da escuta à(o) psicóloga(o) e a associação dessa profissão a um fazer essencialmente clínico, por vezes com pouco diálogo com seus contextos macrosociais (Souza & Scorsolini-Comin, 2020). Ambos os efeitos serão aqui problematizados

tendo como norte a lacuna de estudos realizados com os profissionais que atuam nesse contexto.

Para que esses profissionais que atuam em instituições de acolhimento possam realizar essa escuta qualificada é mister que também sejam ouvidos e capacitados. Esse investimento não pode ocorrer apartado de melhorias nas condições de trabalho de modo a diminuir a rotatividade, a fim de que as vinculações possam ser construídas com mais segurança, impactando positivamente no desenvolvimento das crianças e adolescentes em situação de proteção (Acioli, Barreira, Lima, Lima, & Assis, 2018). Mesmo com os avanços na qualidade dos serviços oferecidos pelas instituições de acolhimento após a publicação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) em 1990, ainda há um despreparo dos profissionais dessas instituições para lidarem com crianças e adolescentes que viveram privações físicas e emocionais no seio da família da qual hoje encontram-se afastados como medida de proteção (Cavalcante & Correa, 2012; Scott et al., 2017; Teixeira & Villachan-Lyra, 2015; Trivellato, Carvalho, & Vectore, 2013; Vectore & Carvalho, 2008).

Nota-se que o trabalho desempenhado em uma instituição de acolhimento pode ser vivenciado como algo contraditório para quem o pratica e para quem o recebe, confundindo-se até mesmo com o sentimento materno/paterno em alguns momentos. Essa confusão deve-se tanto à natureza do vínculo estabelecido como ao papel que esse profissional ocupa na vida cotidiana da criança acolhida (Costa, Santos, Santos, & Lima, 2018; Lemos & Silva, 2019; Medeiros & Martins, 2018).

Os estudos disponíveis na literatura, em sua maioria, apontam para a necessidade de uma capacitação profissional mais adequada desse público, mas com poucos elementos que direcionem para a estratégia da escuta ativa (Lima, 2018). A dificuldade de definir um método mais adequado para a escuta em instituição ancora-se em diferentes justificativas, tanto as relacionadas às especificidades da comunicação do adulto com o público infantil (Guimarães, 2015), a falta de treinamento dos profissionais que atuam neste setor e também da diversidade das próprias instituições, que possuem características e condições que podem tanto facilitar como impedir esse tipo de comunicação. Assim, o que chamamos neste presente estudo de escuta ativa, amparados em Benjamin (2008), acaba sendo operacionalizado, na prática, de muitas formas, podendo variar de um diálogo no qual a criança não tem suas necessidades ouvidas até mesmo de uma interação na qual o educador, por sua

posição de poder, acaba desconsiderando o que é trazido pela criança, privilegiando a perspectiva adultocêntrica (Guimarães, 2015; Werle & Bellochio, 2016).

Esses diferentes modos de ouvir a criança e de produzir práticas institucionais revelam a necessidade de que recursos sejam desenvolvidos e compartilhados, em uma atenção que possa ser, de fato, humanizada, atenta não apenas às demandas do contexto e de seus personagens, mas também às potencialidades dessas crianças e dos profissionais desse setor. Em termos do desenvolvimento infantil (Winnicott, 1971/1975), aventa-se que esse processo de escuta mais próximo e considerando o universo de referência da criança pode ser de suma importância. Embora a obra de Winnicott considere, em sua maioria, uma atuação possivelmente desenvolvida por psicoterapeutas, há que se destacar que a oferta de uma escuta atenta, genuína e empática não é exclusividade do profissional de Psicologia, sendo que os pressupostos do aconselhamento psicológico podem ser expandidos para educadores que atuam no contexto institucional, primando pelo desenvolvimento de recursos que possibilitem o contato, a troca, o acolhimento e a transformação (Scorsolini-Comin, 2015).

Pela literatura aqui recuperada, evidencia-se a complexidade da escuta da criança em processo de acolhimento (Guimarães, 2015; Piske, Yunes, Bersch, & Pietro, 2018) não apenas em termos instrumentais, mas também no sentido de desconstruir a priorização do discurso do adulto sobre a infância. Essa perspectiva adultocêntrica (Werle & Bellochio, 2016) revela que a criança nem sempre é respeitada em sua condição de sujeito de direitos, como apregoa o ECA, podendo narrar e expressar-se. Desse modo, favorecer que os profissionais que atuam no acolhimento institucional desenvolvam formas de acessar a narrativa da criança pela própria criança, considerando suas necessidades e tempos desenvolvimentais é um recurso alinhado às boas práticas no que se refere ao desenvolvimento infantil.

A partir do exposto, evidencia-se que a compreensão a respeito de como esses profissionais têm ouvido as crianças institucionalizadas e se, realmente, se prestam a realizar essa escuta, pode ser importante não apenas no sentido de retratar práticas e avaliar possíveis necessidades de capacitação, mas também de refletir sobre como essa criança pode ser respeitada e considerada como sujeito de direitos a partir da escuta. Esse conhecimento pode permitir a construção de inovações em relação ao atendimento da criança institucionalizada, primando pelo desenvolvimento de protocolos

mais alinhados às suas necessidades e das condições dos equipamentos de acolhimento em termos estruturais e de recursos humanos. A partir do panorama apresentado, o presente estudo teve por objetivo investigar de que modo os profissionais que atuam em uma instituição de acolhimento realizam a escuta da criança.

Método

Tipo de Estudo

Este estudo consiste em uma investigação clínico-qualitativa sustentada no marco teórico psicanalítico, em que foi utilizada a estratégia do estudo de caso coletivo, o qual permite que o pesquisador reúna e estude uma quantidade de casos para compreender de forma mais aprofundada um determinado fenômeno, população ou condição geral (Stake, 2000). Este método foi empregado neste estudo considerando os objetivos apregoados, a disponibilidade de sujeitos e a condição de não generalização dos casos, mas sim a sua problematização. A apresentação do estudo qualitativo seguiu as recomendações do protocolo COREQ (*Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Research*).

Participantes

O fenômeno comum estudado nessa pesquisa foi um grupo composto por dez profissionais atuantes em uma instituição de acolhimento localizado em uma cidade de médio porte do interior do Estado de Minas Gerais. Todos os profissionais dessa instituição foram entrevistados, pois cumpriram os seguintes critérios: (a) estar atuando na instituição há pelo menos seis meses; e (b) ter contato direto com as crianças. Tais requisitos se justificam, pois a escuta da criança foi uma informação importante nesse estudo, sendo necessário que os participantes já tivessem conhecimento e familiaridade com a dinâmica de uma instituição de acolhimento, tendo a oportunidade de se relacionar com as crianças frequentemente. Vale ressaltar que a referida instituição atendia crianças de zero a 12 anos. Contudo, em alguns casos, para preservar o vínculo entre um grupo de irmãos, recebiam também adolescentes. À época da coleta de dados do presente estudo, a faixa etária dos acolhidos variava entre um e 15 anos.

Instrumentos

Os profissionais responderam, inicialmente, a uma entrevista aberta, mediada pela apresentação de uma única figura impressa em preto e branco, a qual

faz parte do Teste de Apercepção Infantil – CAT (Bellak & Bellak, 2016). Importante destacar que a figura selecionada (cartão 9) estampa a imagem de uma criança sozinha dentro de um berço, o que, em tese, facilitaria a associação com questões inerentes ao processo de acolhimento, sendo, portanto, utilizado unicamente como estímulo mediador da comunicação entre pesquisadora e participante, e não como um teste psicológico em si. Este cartão foi escolhido com base na experiência empírica da primeira autora no trabalho institucional. Frequentemente, as crianças queixavam-se da solidão, da saudade e da espera por alguém que nunca chegava. Portanto, tal figura mostra o “cenário” dessas instituições. Além disso, é importante considerar que o cartão não foi apresentado sozinho, mas acrescido da seguinte instrução: “*Olhando esta figura, fale a respeito de como é trabalhar em uma instituição de acolhimento e escutar o que as crianças procuram lhe dizer*”, o que direcionou a tarefa para o foco da pesquisa que é a escuta das crianças. Na sequência, aplicou-se como instrumento auxiliar, uma entrevista semiestruturada, com o objetivo de coletar dados sociodemográficos dos participantes e de acessar mais informações a respeito da rotina e demais aspectos relacionados ao trabalho dos funcionários de uma instituição de acolhimento, enfatizando a escuta das crianças por parte destes.

Procedimento

Coleta de Dados. A coleta de dados ocorreu nas dependências da instituição de acolhimento, em uma sala privativa, livre de interferências externas, possibilitando comodidade aos participantes e contribuindo para a manutenção do sigilo. Os encontros aconteceram em datas e horários previamente agendados com a coordenação da instituição. Foi apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, por meio do qual os profissionais demonstraram conformidade em participar da pesquisa. Nesse momento também foi solicitada permissão para que os encontros fossem registrados em áudio, a fim de que nenhuma informação fosse perdida. Em seguida, realizou-se a entrevista mediada pela imagem do CAT a partir da solicitação anteriormente apresentada, com foco na escuta da criança. Diante de tal estímulo os participantes puderam falar livremente, expondo suas impressões, sentimentos, memórias e opiniões. Na sequência, a entrevista semiestruturada foi então realizada, contendo perguntas referentes a dados sociodemográficos e a respeito do dia-a-dia na instituição de acolhimento, da rotina de trabalho e, principalmente, sobre a escuta da criança acolhida.

Análise dos Dados. Tratando-se o presente estudo de uma investigação clínico-qualitativa, os dados foram analisados de forma descritivo-interpretativa, consonante ao Método das Narrativas Psicanalíticas (Aiello-Vaisberg, 2004). Após cada entrevista, foi feita uma transcrição do encontro, contendo, além das informações relatadas pelos profissionais, as impressões e sensações da pesquisadora, de modo a esclarecer as características vinculares, particularmente de natureza da relação transferencial, ou seja, em relação aos conteúdos inconscientes disparados nos sujeitos a partir do encontro com a pesquisadora, e contratransferencial, tomando por base as reverberações que a relação estabelecida com os entrevistados produziu na pesquisadora. Ao final de cada transcrição, foi realizada uma síntese interpretativa referente às características emocionais dos profissionais e ao modo como eles atuam no relacionamento com a criança institucionalizada. Todas as narrativas que surgiram ao longo da coleta de dados foram discutidas entre duas juízas, visando a uma compreensão mais precisa e aprofundada de cada caso. Ao final da coleta de dados foi realizada uma síntese geral, buscando compreender a experiência destes profissionais de acolhimento em relação à escuta das crianças. A interpretação dessas sínteses ocorreu a partir do arcabouço psicanalítico, em diálogo com a literatura científica acerca da escuta da criança e do acolhimento institucional.

Considerações Éticas

Este estudo foi, inicialmente, aprovado pelo Juiz de Direito da Vara da Infância e Juventude da comarca em que foi realizada a coleta de dados, em seguida pela coordenação da instituição de acolhimento e, posteriormente, pelo Comitê de Ética em Pesquisa da instituição de origem da primeira autora (CAAE nº 82898218.2.0000.5154). Todos os participantes foram identificados por números, preservando a identidade dos mesmos.

Resultados e discussão

Os dez profissionais que aceitaram participar do estudo tinham entre 30 e 60 anos de idade, sendo nove do sexo feminino. Entre os respondentes havia seis cuidadoras, uma psicóloga, uma assistente social e uma auxiliar administrativa. O único participante do sexo masculino também é o único homem do quadro de funcionários da instituição estudada, exercendo a função de motorista. A fim de organizar a discussão

dos resultados, serão apresentadas a seguir as três categorias temáticas construídas a partir das falas dos participantes, evidenciando facetas específicas do trabalho institucional e da escuta nesse cenário: (1) Ambivalências entre as dimensões pessoal e profissional no trabalho institucional; (2) Motivações para o trabalho em cenário de acolhimento; (3) A escuta da criança: quem pode emprestar os ouvidos?

Ambivalências entre as Dimensões Pessoal e Profissional no Trabalho Institucional

A instituição em tela possui apenas um homem em seu quadro funcional, o que pode estar associado à chamada “feminização” das ocupações relacionadas ao cuidado e ao ensino de crianças, ou seja, há uma quantidade expressiva de mulheres se ocupando dessas atividades laborativas (Cavalcante & Corrêa, 2012). Vale destacar que o próprio colaborador menciona por três vezes o fato de ser o único homem dentro da instituição, sentindo-se no dever de ser um referencial de pai e de homem para as crianças, o que pode ser observado na seguinte fala: “Então, eu procuro... quando tô ouvindo essas lutas interiores que eles têm, eu procuro fazer o papel de pai, eu procuro fazer um papel assim de referência de homem.” (Profissional 6).

Essa compreensão de que a atuação profissional nessa área deve evocar os papéis parentais, de modo que os educadores se coloquem nas posições tipicamente associadas ao pai ou à mãe quando oferecer o cuidado pode tanto assinalar a possibilidade de construção de um vínculo importante ao público acolhido, mas, em contrapartida, pode despertar uma confusão de papéis, promovendo nesses profissionais uma dificuldade de manejo em relação a esses aspectos e às repercussões dessa vinculação e mesmo nas crianças um sentimento de ambivalência (Costa et al., 2018; Lemos & Silva, 2019; Medeiros & Martins, 2018). No caso do Participante 6, a sua associação com uma figura parental ocorre em uma perspectiva de gênero, de modo a vincular a masculinidade à paternidade e a existência de um único homem à necessidade de o mesmo representar esse papel diante das crianças institucionalizadas, preenchendo uma espécie de vazio deixado pela figura paterna da família de origem.

Durante a entrevista aberta, em que se utilizou da projeção da imagem, pode-se observar que, ao se depararem com o estímulo disparador e com a consigna que remetia à escuta de crianças acolhidas institucionalmente, nove profissionais fizeram associações com apresentação de sentimentos negativos, dizendo que

percebiam que a criança acolhida muitas vezes apresentava: solidão, abandono, vazio, desproteção, tristeza, sofrimento, carência afetiva e confusão, sendo os termos solidão e abandono os mais mencionados. Apenas uma das entrevistadas relatou termos positivos a partir da figura, sendo eles tranquilidade e paz. Entretanto, após a pesquisadora questionar se era possível fazer alguma associação entre a escuta de crianças acolhidas com a imagem, ela mencionou os termos preocupação, necessidade de cuidados e de diálogo com a criança, diferenciando do que havia dito antes.

Tais achados revelaram a visão dos colaboradores a respeito do trabalho desempenhado na escuta dos acolhidos, permeado por muita angústia, sofrimento e tristeza. Ficou em evidência a percepção dos profissionais de que as crianças estão sempre solicitando uma família a despeito de todo cuidado que lhes é oferecido na instituição, como se verifica nos recortes de três profissionais a seguir:

uma criança.... eu vejo essa criança, uma criança que está assim: com um olhar, com um pedido de socorro. (...) Eles briga com a gente, eles agride a gente, não é porque eles está com raiva da gente não. É porque, às vezes, não é aquele abraço que eles quer, não é aquela conversa que eles quer... (...) eles quer a família deles (...)" (Profissional 3).

Vontade que quando essa porta se abra, seja um familiar que esteja ali pra poder abraçar, dar amor, dar carinho para aquela criança deitada... eu sinto que as crianças aqui, elas sentem um vazio muito grande, que independente de todo amor que nós possamos dar pra elas, não vai suprir a ausência do pai e da mãe. (Profissional 7).

A passagem da criança na instituição de acolhimento é associada com um vazio, podendo-se inferir que há uma incompletude ou um lugar desocupado, o qual deveria ser preenchido por uma família. Destaca-se que os profissionais percebem que aqueles que estão acolhidos vivenciam uma constante inquietação, esperando por uma família que venha lhes resgatar: “Olhando esta imagem a primeira visão que eu tive foi triste... Uma criança sozinha que, com a porta aberta, sempre espera alguém pra... como se tivesse esperando alguém pra acolhê-lo, né?” (Profissional 2).

Os profissionais mencionaram uma falta, um vazio que não pode ser preenchido por cuidados físicos como roupa, casa, comida, ou até mesmo pelo simples fato da presença de um adulto, corroborando a ideia de

Acioli et al. (2018) de que a instituição de acolhimento, para ser considerada um espaço de proteção e não de riscos, precisa ir além dos cuidados físicos, suprindo as necessidades afetivas e intelectuais dos acolhidos. Por isso, torna-se tão importante o estabelecimento de vínculos afetivos seguros entre cuidadores e crianças acolhidas, o que foi amplamente discutido por Vectore e Carvalho (2008). Sobre a rotina de trabalho, os dez entrevistados mencionaram atividades relacionadas aos cuidados físicos e rotineiros, entretanto, sete desses citaram como parte de suas atribuições os cuidados afetivos, o que revela uma compreensão consonante com as orientações técnicas para os serviços de acolhimento no Brasil. Amparados na literatura aqui recuperada e nos dados da presente investigação, destaca-se que o adulto deve interagir com a criança, realizando a escuta ativa de suas necessidades, possibilitando a construção de uma relação segura e afetuosa e podendo contribuir para o seu desenvolvimento e proteção.

A partir dessa primeira categoria, pode-se destacar que a escuta da criança emerge como uma atividade ambivalente para muitos desses profissionais, posicionando as crianças como um público que necessita de uma atenção e considerando os profissionais como as pessoas mais oportunas para realizar esse acolhimento ainda que, muitas vezes, não saibam ao certo como promover essa escuta. Na construção dos repertórios profissionais, o emprego de estratégias emocionais, como a disponibilidade para, simbolicamente, maternar/paternar, é significado como recurso avivado em função das demandas percebidas por eles. Isso não significa que, de fato, haja realmente uma necessidade desse acolhimento mais ligado às figuras parentais, mas os profissionais acabam desempenhando funções associadas a esses papéis devido a uma dupla inteligibilidade: da criança acolhida como sendo “carente” desses recursos ambientais, provenientes da família de origem, e dos profissionais como aqueles que deveriam prover esse cuidado que fora negado a essas crianças em instituição. Assim, um primeiro sentido que emerge é o de uma escuta que se orienta pelas rupturas e descontinuidades percebidas por esses profissionais.

Motivações para o Trabalho em Cenário de Acolhimento

O modo como a escuta da criança é realizado em instituição de acolhimento também pode ser compreendido a partir do acesso às motivações para a atuação nesse contexto. Quatro profissionais relataram que a escolha por essa profissão estava relacionada ao fato

de gostarem de trabalhar com crianças; enquanto que duas pessoas, fazendo uso do mecanismo de defesa deslocamento¹, apresentaram motivos relacionados a convicções religiosas como “*necessidade de dar amor e praticar o bem*”. Por outro lado, duas citaram que não se tratou de uma escolha, sendo essa a oportunidade que lhes havia aparecido em um momento que precisavam muito trabalhar; inclusive uma das profissionais de nível superior relacionou essa escolha com o fato de ter feito estágio na instituição e em seguida ter emergido a oportunidade de contratação e outra revelou que ingressou na instituição por meio de indicação, ou seja, iniciaram o trabalho com crianças acolhidas a partir da oportunidade despontada.

Conforme observado por Vectore e Carvalho (2008), os critérios para contratação estão mais relacionados com o “gostar de crianças” que com a formação profissional, o que também pode ser observado nos relatos dos colaboradores participantes da presente pesquisa. É importante problematizar essa categoria de resposta. O apreço pelo trabalho com crianças é um indicativo importante no sentido de propiciar uma proximidade com esse público e o seu universo de referência. Ao mostrar satisfação em penetrar nesse universo, é lícito aventar que haja uma maior disponibilidade para entrar em contato com as diferentes demandas que emergem nessa atuação. No cenário aqui retratado, problematize-se que essa disponibilidade deve ser acompanhada de uma formação ou de uma capacitação que possa oferecer uma habilitação segura para a atuação, ou seja, de modo que se possa profissionalizar aquele que oferece o cuidado. Isso atravessa o processo de compreender, de fato, em que consiste a escuta ativa da criança nesse contexto. De igual monta, as motivações relacionadas à religiosidade e ao caráter humanitário da atuação, por exemplo, também devem ser compreendidas como balizas que orientam o modo como essa escuta pode se dar, em resposta ao que se percebe ou se identifica como necessidade para aquela criança em acolhimento.

A capacitação profissional para essa escuta por meio de cursos e treinamentos foi identificada como deficitária, reforçando o emprego de repertórios pessoais para a promoção da escuta, em detrimento de orientações técnicas. Essa necessidade de investimentos em capacitações continuadas para os profissionais da área é bastante enfatizada na literatura científica (Cavalcante & Correa, 2012; Teixeira & Villachan-Lyra, 2015; Trivellato et al., 2013; Vectore & Carvalho, 2008), o que foi corroborado pela presente pesquisa.

No que diz respeito aos aspectos positivos do trabalho institucional destacou-se o aprendizado adquirido no exercício da profissão, sendo definido pelos profissionais como: “*tornar-se mais humano*”, “*mudança de olhar*”, “*a gente aprende a amar mais*”, “*aprende a dar mais valor no ser humano*”. Esses vértices podem representar balizas de como a escuta tem sido oferecida a essas crianças, não necessariamente privilegiando os aspectos associados a uma escuta ativa (Benjamin, 2008), mas pautando-se nas reverberações das histórias dessas crianças e o modo como esses itinerários afetam esses profissionais.

Os aspectos negativos do trabalho institucional ganharam destaque nas entrevistas, como o contato com histórias consideradas tristes, permeadas por sofrimento e dor. Em geral, os funcionários demonstraram grande envolvimento com a dor das crianças, sofrendo junto com elas. Em resposta às demandas apresentadas pelas crianças, buscam oferecer uma escuta marcada pela proximidade física (colo, abraço, cafuné), bem como palavras de estímulo e conforto. O trabalho em uma instituição de acolhimento é permeado por grandes angústias (Teixeira & Villachan-Lyra, 2015). Isso pode ser visto também no caso dos profissionais participantes da presente pesquisa. Nota-se que há uma contratransferência, pois os profissionais compartilham dos sentimentos e das dores das crianças, chegando a “*chorar junto com elas*”, como é dito pela Profissional 2, e ficando “*um pouco abalada*”, conforme o relato da Profissional 7. Tal fato foi explanado com muita clareza pelo Profissional 6, tendo utilizado até mesmo a terminologia psicanalítica, transferência, ao longo de seu relato, como pode ser visto a seguir:

as coisas difíceis é um pouquinho mais difícil porque às vezes você... de ouvir você chora... É engraçado que há uma transferência [pausa, choro]. Eu pensei que ia ser só uma entrevista... [respira fundo]. Então, assim... Isso passa pra gente, transmite para a gente, então não é fácil você ouvir, você tem que ser muito forte pra você não chorar... Só de tá falando aqui agora eu já estou sentindo emocionado. (Profissional 6).

Esses efeitos considerados negativos podem ser balizas importantes ao se refletir sobre a escuta nesse contexto. Assim, pelos relatos, destaca-se a existência de uma escuta tanto orientada a possivelmente reconstruir as histórias de vida fragmentadas e repletas de sofrimento, o que pode ser exemplificado pela oferta da maternagem/paternagem e por posicionamentos

religiosos na escuta dessas crianças, como também a se mostrar afetada por esses itinerários. A escuta, nessa dupla acepção, pode ser significada tanto como algo que visa a preencher uma falta identificada ou percebida pelo profissional, como também permitir a este um contato mais próximo com a realidade vivenciada pelas crianças. Em uma perspectiva positiva, tal proximidade pode conduzir a uma atitude empática, o que se alinha aos pressupostos de uma escuta ativa (Benjamin, 2008; Scorsolini-Comin, 2015). Em sentido oposto, pode asseverar o desconforto laboral.

A Escuta da Criança: Quem Pode Emprestar os Ouvidos?

Em geral, a escuta das crianças foi associada com aconselhar, disciplinar, instruir, corrigir, amar, brincar, dar atenção, oferecer confiança/segurança, mas também com a manutenção do sigilo e com a necessidade de não demonstrar emoções diante das histórias ouvidas, o que consiste em uma repressão², e pode se tornar contratransferencialmente muito sofrido. Para alguns profissionais, realizar essa escuta é algo complexo, sendo necessária “*muita cautela*”. Nesse sentido, destacou-se a fala da Profissional 2, a qual afirmou sentir-se despreparada para ouvir as crianças devido ao fato de não ter conhecimento de suas histórias, pois tais informações não são disponibilizadas para a equipe de cuidadoras, queixa essa que também foi apresentada por outras cuidadoras ao longo das entrevistas. Porém, aponta-se que tal despreparo pode ser solucionado por meio de uma formação continuada dos profissionais e de melhorias na comunicação entre a equipe técnica e a equipe de cuidadoras: “*Como nós vamos ouvir a criança? (...) Pra ouvir nós temos que aprender mais com a equipe técnica o que tá acontecendo, qual é a necessidade da criança, pra poder fazer o melhor por ela.*” (Profissional 2).

Aqui pode-se discutir o sentido dessa preparação. A preparação evocada pelos profissionais entrevistados possui tanto uma dimensão de uma capacitação profissional que possa trazer elementos práticos e técnicos que operacionalizem uma escuta ativa, mas também se refere ao amadurecimento emocional para que se possa, de fato, ouvir essa criança. Assim, pode-se problematizar a fala da Profissional 2, que destaca a necessidade de que se conheça previamente a história da criança para, então, poder conversar com a mesma. Nesse cenário de acolhimento, nem sempre as histórias oficiais dessas crianças podem ser narradas com precisão, havendo muitas descontinuidades em suas

histórias de vida (Guimarães, 2015). Assim, a escuta proporcionada pelos profissionais da instituição poderia ser, inclusive, uma ferramenta útil no sentido de preencher essas lacunas biográficas, buscando na escuta ativa da criança uma oportunidade de reconstrução de enredos, promovendo um resgate identitário e, a partir disso, abrindo possibilidades para a escrita de novas narrativas, inclusive sobre o período de acolhimento (Hueb, 2016; Rossetti-Ferreira et al., 2011).

Também vale destacar o modo como a Profissional 3 fez referência à escuta dos acolhidos, demonstrando ir além do que é verbal e do aconselhamento, acolhendo a criança com um abraço e oferecendo colo. Além disso, a visão dessa profissional se diferencia dos demais, pois ela afirma expressar suas emoções perante as crianças, chorando junto, algo que para os outros não é “permitido”.

É doído! Tem certos assuntos que eles vêm conversar com a gente que é muito triste, é muito doído, é revoltante, assim é... de certa forma dá uma revolta na gente que a gente não tem nem palavra pra poder falar. O que a gente faz na hora, conforme é o assunto que eles vêm abordar com a gente, é abraçar, por no colo e é aonde que eu faço chorar junto com eles (...) porque, às vezes conforme a palavra que a gente vai conversar, a gente vai atrapalhar mais ainda. Aí, eu, muita das vezes, conforme o que conversa comigo eu coloco no colo, abraço e choro junto, e falo do amor de Deus (Profissional 3).

O “ser junto” narrado pelo Profissional 3 evoca o sentido da escuta como uma vivência partilhada inclusive em nível corporal. A empatia, nessa acepção, ultrapassa o sentido de sentir “como o outro”, promovendo um sentido de escuta física, “com o outro”. A empatia, evocando os pressupostos humanistas que embasam o conceito de escuta ativa, deve permitir essa experiência, mas conservando a capacidade daquele que ouve retornar ao seu papel, podendo refletir sobre esses diferentes posicionamentos e os sentimentos experienciados em cada um (Scorsolini-Comin, 2015).

Apenas duas profissionais associaram a brincadeira com a escuta da criança, sendo uma delas a psicóloga e a outra uma das cuidadoras. O lúdico pode proporcionar inúmeros benefícios às crianças, pois, como é dito por Winnicott (1971/1975), o brincar facilita o crescimento e pode auxiliar a criança a ressignificar a sua história de vida, sendo fundamental cotejar essa temática em treinamentos com esses profissionais.

Também foi verificada a percepção dos trabalhadores sobre as circunstâncias em que as crianças devem ser ouvidas, sendo que para sete participantes a escuta começa a partir do momento em que a criança vai até eles para conversar, ou seja, o diálogo ocorre a partir da solicitação verbal da criança, estando eles, profissionais, em uma atitude mais passiva, de espera. Entretanto, duas cuidadoras tiveram um posicionamento diferente, pontuando que o cuidador é quem deve ir até a criança para escutá-la ao perceber que ela não está bem, realizando uma escuta que vai além do que está dito, estando atentas à comunicação não verbal dos acolhidos, demonstrando uma atitude mais ativa, como pode ser visto no seguinte relato:

... aí, chega o dia que eles chega, tá com a cabeinha baixa, aí, você vai lá pergunta o quê que foi, o que está acontecendo com você, hoje? Aí, você pergunta, né, o que é? Você quer falar com a tia? Se quiser falar com a tia, a tia está aqui para ouvir. Aí, eles falam. Aí, a gente vai ouvir eles. (Profissional 3).

Nota-se que a escuta das crianças esteve relacionada aos momentos em que elas estavam “tristes”, “emburradas”, “contrariadas”, “nos cantos”, “cabeça baixa”. Entretanto, o Profissional 6 enfatizou a importância de que a criança também seja ouvida a partir de eventos considerados positivos, ou seja, de que a escuta não deve ser um recurso apenas quando a criança quer comunicar uma dificuldade. Desse modo, a escuta pode ser empregada em circunstâncias consideradas positivas, por exemplo, nas quais falam sobre suas conquistas, sobre um passeio que participaram, um presente recebido, uma vitória no futebol, entre outras situações.

Muitas das vezes a gente pensa que as crianças têm problema só quando tá triste. Não é! Eu não vejo por aí. Quando elas demonstram que estão bem, eu acho que também a gente tem que continuar próximo, continuar a participar da alegria delas porque isso aí traz um reforço, traz uma motivação para elas. (Profissional 6).

A partir desses pontos destacados nas narrativas dos entrevistados, pode-se notar que nem sempre a escuta emerge como um recurso no cotidiano institucional. Pelas dificuldades trazidas pelas crianças nesses relatos e seus impactos emocionais nos profissionais, a escuta aparece como um recurso que nem sempre é evocado. A livre expressão de sentimentos a partir da fala, que poderia ser considerada benéfica tanto como

um recurso de elaboração do que é dito como pela possibilidade de ampliar o vínculo com os profissionais passa a ser temida por esses educadores pelo receio de manejar esses conteúdos. Assim, a escuta é alçada a uma posição de um saber técnico, possivelmente associado a um fazer psicológico, desconsiderando suas potencialidades cotidianas na interface com todo o cuidado promovido pelos diferentes profissionais.

A partir das falas, também se destaca a amplitude com que essa escuta é promovida ou refletida. A presença física, o colo, o *holding* (Winnicott, 1971/1975) também são percebidas como uma escuta, diversificando o espectro da comunicação. Ao incluírem a corporeidade nesse processo acabam não apenas diversificando os espaços e as ações associadas à escuta, mas também permitem as trocas afetivas, a diminuição da angústia em momentos de maior mobilização emocional, além de oferecerem segurança física a essas crianças em situação de vulnerabilidade.

Outro movimento que deve ser salientado é como essa escuta, muitas vezes, associa-se a uma função de maternagem/paternagem, como se ouvir fosse uma tarefa eminentemente parental. Assim, os profissionais que se sentem mais confortáveis nesse posicionamento como pais ou mães poderiam oferecer uma escuta, o que reforça a ambivalência nessa atuação, como destacado na literatura (Costa et al., 2018; Lemos & Silva, 2019; Medeiros & Martins, 2018). Nessa maternagem/paternagem os profissionais podem fazer uso de diferentes recursos e de suas experiências pessoais. Não se trata de criticar essas ações, mas sim de problematizar que a escuta muitas vezes ofertada nesse cenário nem sempre se associa ao que tecnicamente é recomendado na área, mas adquire nuances que reafirmam a customização de uma escuta em função tanto das necessidades das crianças como das características pessoais dos profissionais que lá atuam. A escuta ativa converte-se em uma escuta possível a partir dos cenários e dos repertórios existentes.

Na sequência, questionou-se a respeito do que o adulto deve comunicar às crianças. Diante disso, seis profissionais apresentaram conformidade nas respostas, nas quais enfatizaram que deve ser comunicada a verdade em relação a tudo que lhes diz respeito, como o processo no judiciário, o histórico de vida e as possibilidades em relação ao futuro, respeitando a faixa etária e a maturidade de cada criança. Nesse quesito, tais profissionais demonstram estar em consonância com a literatura da área pois, como é discutido por Bernardi

(2010), a comunicação de todas essas informações às crianças é um direito delas e permite que participem ativamente do processo no qual estão inseridas.

Notou-se que três entrevistadas tiveram os conteúdos de suas respostas mais voltados para o ensino da moral e dos bons costumes, afirmando que o adulto deve apresentar o certo e o errado para os acolhidos, como neste exemplo: “Ensinar o caminho certo, tudo que é correto, tudo que é certo” (Profissional 3). Tais orientações, por vezes, acabam se aproximando do que esses profissionais, em suas vidas pessoais, acabam verbalizando nas relações familiares, de modo que se opera uma indistinção entre o fazer profissional e a vida do cuidador. Como destacado na literatura (Costa et al., 2018), essa indistinção pode promover nos cuidadores confusão de papéis e também uma sobrecarga derivada do fato de que o profissional pode não reconhecer os limites da sua atuação.

Em termos da escuta, foco do presente estudo, o efeito dessa associação da prática profissional neste contexto à busca pela difusão e manutenção da moralidade segundo os repertórios pessoais desses participantes, pode promover uma escuta bastante afastada dos pressupostos de um acolhimento considerado humanizado e que respeite a criança e sua história. Ao prescrever comportamentos considerados morais e corretos, opera-se a obstrução de narrativas que poderiam vir à tona caso o profissional demonstrasse abertura para a fruição desses sentidos e consequente manejo dos mesmos.

Ao serem perguntados: “Como você se sente quando uma criança lhe apresenta informações sobre a história de vida dela?”, os profissionais foram unânimes em suas respostas, afirmando terem o sentimento de tristeza e impotência, com dificuldades de agir diante da situação por se sentirem incapazes ou com dúvidas sobre o que fazer. Alguns deles mencionaram que ouvir tais informações pode levá-los as lágrimas, mas ao mesmo tempo falam sobre a necessidade de manterem uma postura firme diante da criança, não permitindo que essa perceba a expressão de suas emoções frente as histórias narradas, acreditando que isso poderia prejudicá-las, como pode ser visto no recorte a seguir: “Tem hora que eu até choro por dentro, sozinha assim... (...) a lágrima cai, não dá pra resistir não.... a gente não deixa eles vê que a gente chora, né...” (Profissional 5).

A possibilidade de o profissional poder expressar os seus sentimentos foi trazida à baila nesses excertos. Assim, notou-se tanto os profissionais que buscam

maior isenção, o que poderia se expressar em uma não demonstração do que estão sentindo, como destacado na fala da Profissional 5, como uma aceitação deliberada, como pela Profissional 3, que narrou chorar com as crianças em algumas situações. Esse aspecto evidenciado pelas profissionais entrevistadas revela que não existe um consenso em relação às atitudes que devem ser tomadas em cada situação. Aqui podemos notar dois movimentos distintos. O primeiro deles, identificado com pressupostos positivistas e da busca pela isenção do profissional, alerta que deve haver um afastamento emocional para que o profissional conserve a sua capacidade de reflexão e atuação. Em um segundo movimento, afirma-se que a possibilidade de “ser com” a criança, também sendo coerente com os próprios sentimentos, pode aproximar quem cuida de quem é cuidado, promovendo a reafirmação de um vínculo importante que pode ser útil no processo de acolhimento.

Neste estudo, salientamos que ambos os posicionamentos possuem especificidades e podem produzir distintos desfechos. Longe de balizar o que seriam ou não as boas práticas institucionais, pode-se retomar o próprio sentido da escuta ativa proposta por Benjamin (2008), que destaca a necessidade de utilização de elementos técnicos (o como ouvir, de que modo, com que postura, com qual intencionalidade), mas que também permitam a fruição de aspectos trazidos por aquele que “empresta os ouvidos”, como o calor, a disponibilidade, o interesse e a capacidade empática.

Em termos das dificuldades em realizar a escuta da criança, três pessoas relataram que não tinham nenhuma dificuldade, mas quando expressaram suas emoções afirmaram que era difícil e que choravam diante de algumas situações. Aventa-se que essas profissionais podem estar sofrendo, pois estão utilizando em demasia os mecanismos de defesa da negação e da racionalização.

Os demais profissionais elencaram como dificuldades motivos diversos, como: escassez de tempo para ouvir, o despreparo por não saberem o que fazer diante dos relatos, a complexidade dos casos, o momento da chegada das crianças na instituição e as emoções que são suscitadas, as desobediências e revoltas dos acolhidos.

Em relação às facilidades, foi apontado que as boas notícias ou histórias que falem de conquistas ou vitórias dos acolhidos, sejam na escola, no futebol, na brincadeira dentro da instituição, são mais fáceis e prazerosas de serem ouvidas. Também foi elencado como

facilidade a escuta das crianças que “são obedientes”. A Profissional 3 mencionou que “*ouvir é fácil, o difícil é ajudar as crianças*”, desse modo, desconsiderou que a própria escuta é uma forma de ajuda.

Além disso, destacou-se o que foi dito pela profissional 2 “*Quando a criança fala você a conhece melhor e quando você conhece a criança, você sabe como lidar*”, a qual demonstrou que a escuta da criança permite que o profissional saiba lidar melhor com ela, o que também foi evidenciado na fala da Profissional 5, quando ela relatou um episódio em que ouviu uma criança e que através disso conheceu melhor a sua história, seus sentimentos e percebeu como manejar as situações de choro e angústia, como pode ser visto no trecho a seguir:

igual aconteceu comigo (...) Eu fui conversando com ela e ela começou a me contar a vida dela e eu fiquei ouvindo (...) Ela tava me ajudando com a louça (...) e falou: lá na casa da minha mãe eu ajudava minha mãe na louça, eu ajudava minha mãe limpar casa... até que ela falou tanto e depois começou a chorar (...) A partir do momento que você tá escutando a criança, você tá sabendo que que passa dentro do coração dela. (Profissional 5).

A partir do exposto, pode-se concluir que escutar a criança também permite compreender suas necessidades, desde as mais básicas até as mais complexas, podendo supri-las de forma mais assertiva. Assim, o cuidador precisa estar atento, fazendo uma escuta do dito e do não dito para conseguir se adequar ao tipo de cuidado que a criança precisa, se esforçando para ir além do óbvio, compreendendo também a comunicação não verbal. Essa escuta também não pode se dar de modo dissociado de uma reflexão sobre o que se narra e os posicionamentos assumidos pelos profissionais. Ainda que a demanda por proximidade seja trazida nas narrativas, o que é corroborado pela literatura (Costa et al., 2018), é importante que o educador possa se posicionar de modo profissional, estabelecendo limites para a sua atuação, mas também conservando a capacidade de mostrar-se envolvido e disponível do ponto de vista emocional. Equacionar essas necessidades parece ser um desafio que atravessa os profissionais desse campo, o que precisa ser melhor endereçado tanto em termos das pesquisas futuras como dos processos organizacionais que orientam os fazeres profissionais na área do acolhimento institucional. Assim, os pressupostos de uma escuta ativa parecem oferecer repertórios adequados para as necessidades narradas por esses

profissionais em relação ao acolhimento das crianças institucionalizadas.

Considerações finais

No discurso dos profissionais tiveram destaque os sentimentos de tristeza, dor e impotência diante da escuta das crianças. A maioria mencionou que procuravam não expressar suas emoções perante as crianças, mostrando o quanto eles próprios também precisam usufruir de um espaço para serem ouvidos, recebendo apoio durante o exercício profissional, já que estão diante de uma realidade marcada por histórias de violência e de direitos violados, a qual pode mobilizar vários tipos de sentimentos. Essas características atravessam não apenas o modo como a escuta é compreendida como também é corporificada nas práticas desses profissionais. Assim, acessar as ambivalências desses profissionais e suas motivações para o trabalho institucional permitiu uma compreensão mais próxima do que, de fato, é a escuta nesse cenário.

A escuta neste contexto tem sido permeada por insegurança, dúvidas e despreparo. Assim, reafirma-se a necessidade de políticas públicas voltadas para a formação continuada, reconhecimento, valorização e apoio aos profissionais para que eles possam melhor atender aos interesses das crianças que estão institucionalizadas, tendo assegurados e respeitados os seus direitos civis, sociais e culturais. A proposição de uma escuta ativa sustentada na autenticidade, na consideração positiva e na empatia (Benjamin, 2008) parece ser uma resposta possível em um cenário fortemente atravessado pela descontinuidade e pela falta de sólidos investimentos em formação profissional e estruturação de recursos humanos (Guimarães, 2015; Hueb, 2016; Rossetti-Ferreira et al., 2011).

Entre as limitações do estudo, destaca-se a necessidade de triangular esses dados aqui sumarizados com os advindos de abordagens que considerem as perspectivas das crianças em acolhimento. A necessidade de cotejar esses posicionamentos e esses discursos não parte de uma premissa comparativa, mas sim de integralização, permitindo retratos complexos, profundos e que possibilitem ultrapassar o sentido de uma escuta eminentemente técnica, acessando dimensões e vértices ainda pouco conhecidos nesse campo. Para estudos vindouros com esses profissionais, é importante compreender qual a visão de família que eles possuem, com espaço para a escuta de suas histórias de vida. Além disso, é necessário estender tais pesquisas a toda a rede

de proteção à criança e ao adolescente, permitindo uma visão mais sistêmica e integrada.

Referências

- Acioli, R. M. L., Barreira, A. K., Lima, M. L. C., Lima, M. L. L. T., & Assis, S. G. (2018). Avaliação dos serviços de acolhimento institucional de crianças e adolescentes no Recife. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23(2), 529-542. doi: 10.1590/1413-81232018232.01172016
- Aiello-Vaisberg, T. M. J. (2004). *Ser e fazer: enquadres diferenciados na clínica winnicottiana*. Aparecida, SP: Ideias & Letras.
- Bellak, L., & Bellak, S. S. (2016). *CAT-H: Teste de Apercepção Infantil: figuras humanas* (A. Miguel, L. S. L. P. C. Tardivo, M. C. V. Moraes, & S. M. V. Tosi, Adap.; M. C. V. Moraes, Trad.). São Paulo: Vetor.
- Benjamin, A. (2008). *A entrevista de ajuda*. São Paulo: Martins Fontes.
- Bernardi, D. C. F. (2010). A voz das crianças em situação de acolhimento. In D. C. F. Bernardi (Org.), *Cada caso é um caso: a voz das crianças e dos adolescentes em acolhimento institucional* (pp. 49-58). São Paulo: Associação Fazendo História e Associação dos Pesquisadores de Núcleos de Estudos e Pesquisas sobre a Criança e o Adolescente.
- Cavalcante, L. I. C., & Corrêa, L. S. (2012). Perfil e trajetória de educadores em instituição de acolhimento infantil. *Cadernos de Pesquisa*, 42(146), 494-517. Recuperado de <http://publicacoes.fcc.org.br/index.php/cp/article/view/29/49>
- Costa, C. F., Santos, T. F., Santos, V. S., & Lima, L. A. G. (2018). Entre a instituição e o lar: uma odisseia com educadores. *Pesquisas e Práticas Psicossociais*, 13(1), e1208. Recuperado de http://www.seer.ufsj.edu.br/index.php/revista_ppp/article/view/2838/1847
- Guimarães, L. A. (2015). Escuta da criança no processo de adoção: procedimentos e direitos. In F. Scorsolini-Comin, A. K. Pereira, & M. L. T. Nunes (Orgs.), *Adoção: legislação, cenários e práticas* (pp. 125-147). São Paulo: Vetor.
- Hueb, M. F. D. (2016). Acolhimento institucional e adoção: uma interlocução necessária. *Revista da SPAGESP*, 17(1), 28-38. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-29702016000100004&lng=pt
- Laplanche, J. (1992). *Vocabulário da Psicanálise / Laplanche e Pontalis*. São Paulo: Martins Fontes.
- Lemos, I. C., & Silva, R. B. F. (2019). Cuidado de crianças em acolhimento institucional: relações afetivas e dimensão temporal. *PSI UNISC*, 3(1), 173-191. doi: 10.17058/psiunisc.v1i3.11892
- Lima, M. P. (2018). A criança em instituições de acolhimento: o que dizem as pesquisas científicas. *Estudos de Psicologia*, 23(3), 271-281. doi: 10.22491/1678-4669.20180026
- Medeiros, B. C. D., & Martins, J. B. (2018). O estabelecimento de vínculos entre cuidadores e crianças no contexto das instituições de acolhimento: um estudo teórico. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 38(1), 74-87. doi: 10.1590/1982-3703002882017
- Piske, E. L., Yunes, M. A. M., Bersch, A. A., & Pietro, A. T. (2018). Práticas educativas nas instituições de acolhimento sob o olhar das crianças. *Revista de Educação Pública*, 27(66), 905-923. doi: 10.29286/rep.v27i66.3364
- Rossetti-Ferreira, M. C., Serrano, S. A., & Almeida, I. G. (2011). Desafios e perspectivas para o acolhimento institucional. In M. C. Rossetti-Ferreira, S. A. Serrano, & I. G. Almeida (Orgs.), *O acolhimento*

- institucional na perspectiva da criança* (pp. 362-403). São Paulo: Hucitec.
- Scorsolini-Comin, F. (2015). *Aconselhamento psicológico: aplicações em gestão de carreiras, educação e saúde*. São Paulo: Atlas.
- Scott, J. B., Oliveira, I. F., & Siqueira, A. C. (2017). Acolhimento institucional: descrevendo a prática do psicólogo e a sua atuação. *Barbarói, 50*, 263-279. doi: 10.17058/barbaroi.v0i0.11226
- Souza, L. V., & Scorsolini-Comin, F. (2020). Sentidos sobre o/a psicólogo/a no CRAS na literatura científica. *Estudos e Pesquisas em Psicologia, 20*(1), 53-72. doi: 10.12957/epp.2020.50790
- Stake, R. E. (2000). Case studies. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Orgs.), *Handbook of qualitative research* (pp. 435-454). Londres: Sage.
- Teixeira, P. A. S., & Villachan-Lyra, P. (2015). Sentidos de desacolhimento de mães sociais dos sistemas de casas lares. *Psicologia & Sociedade, 27*(1), 199-210. doi: 10.1590/1807-03102015v27n1p199
- Trivellato, A. J., Carvalho, C., & Vectore, C. (2013). Escuta afetiva: possibilidades de uso em contextos de acolhimento infantil. *Psicologia Escolar e Educacional, 17*(2), 299-307. doi: 10.1590/S1413-85572013000200012
- Vectore, C., & Carvalho, C. (2008). Um olhar sobre o abrigo: a importância dos vínculos em contexto de abrigo. *Psicologia Escolar e Educacional, 12*(2), 441-449. doi: 10.1590/S1413-85572008000200015
- Werle, K., & Bellochio, C. R. (2016). Protagonismo infantil, desafios éticos e metodológicos na pesquisa com crianças. *Cadernos de Pesquisa, 23*(spe.), 227-242. doi: 10.18764/2178-2229.v.23n.especial/p227-242
- Winnicott, D. W. (1975). *O brincar & a realidade*. Rio de Janeiro: Imago. (Obra original publicada em 1971)

¹ Deslocamento: ocorre quando a importância, o interesse ou a intensidade de uma representação se desloca para outra representação, originalmente, pouco intensa, a qual está associada à primeira (Laplanche & Pontalis, 1992). Os entrevistados em questão deslocaram a importância que conferem às suas convicções religiosas para o trabalho.

² Repressão: operação psíquica em que um conteúdo, ideia ou afeto considerado desagradável ou inoportuno é transposto da consciência para a inconsciência de forma suprimida (Laplanche & Pontalis, 1992). Os profissionais entrevistados demonstravam reprimir os conteúdos e afetos desagradáveis que emergiam ao escutarem as crianças.

Isabela Silva Rocha, Mestre em Psicologia pela Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM), 1º Tenente Psicóloga da Força Aérea Brasileira (FAB). Endereço para correspondência: SEPS 712/912, Lote C, Bloco A, Apartamento 423, Asa Sul, Brasília – DF CEP: 70.390-125. Telefone: (34) 99122-0880. Email: isabelasilvarocha16@gmail.com

Martha Franco Diniz Hueb, Doutora em Ciências Médicas pela Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (FMRP-USP), é Professora Associada Aposentada da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM) e Professora colaboradora do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (PPGP/UFTM). Email: huebmartha@gmail.com

Fabio Scorsolini-Comin, Doutor em Psicologia pela Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (FFCLRP-USP), Pós-Doutor em Tratamento e Prevenção Psicológica pela Universidade de São Paulo, é Docente do Departamento de Enfermagem Psiquiátrica e Ciências Humanas da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (EERP-USP). Email: fabio.scorsolini@usp.br

Recebido em 02.dez.19
Revisado em 20.set.20
Aceito em 09.out.20